

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN
KOMPLAIN DAN PENENTUAN MARGIN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
PADA BMT BINA MANDIRI INSANI DI BOYOLALI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

**Nur Isna Fauziah Latif
NIM. 19.52.31.270**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN
PENENTUAN MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA BMT BINA MANDIRI INSANI
DI BOYOLALI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Nur Isna Fauziah Latif
NIM. 19.52.31.270**

Surakarta, 21 Mei 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Agung Abdullah, SE., M.M

NIP.19850301 2014 03 1 003

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Isna Fauziah Latif

NIM : 195231270

Program Studi : Perbankan Syariah

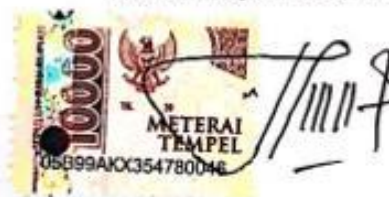
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi / laporan internship berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali” Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti / dilakukan sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi/laporan internship ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 21 Mei 2023



METERAI
TEMPEL
05099AIXC354780046

Nur Isna Fauziah Latif

SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR ISNA FAUZIAH LATIF

NIM : 19.52.31.270

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait dengan skripsi saya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN PENENTUAN MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA BMT BINA MANDIRI INSANI DI BOYOLALI"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari responden yaitu nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali. Apabila di kemudian bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Suakarta, 21 Mei 2023



Nur Isna Fauziah Latif

Dr. Agung Abdullah, SE.,M.M
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi/Laporan Internship
Sdr : Nur Isna Fauziah Latif

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi / laporan internship saudara Nur Isna Fauziah Latif NIM: 195231270 yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali"

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah Oleh karena itu kami mohon agar skripsi / laporan internship tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Mei 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Agung Abdullah, SE.,M.M
NIP.19850301 2014 03 1 003

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN PENENTUAN MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT BINA MANDIRI INSANI DI BOYOLALI

Oleh:

NUR ISNA FAUZIAH LATIF
NIM. 19.52.31.270

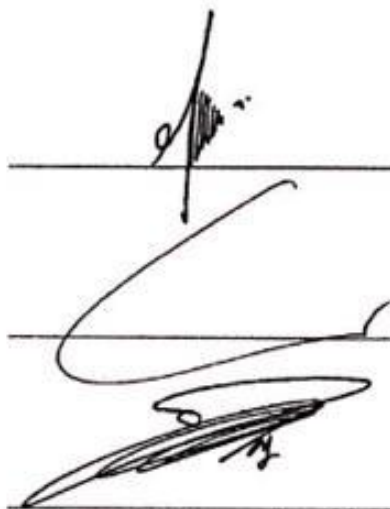
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin tanggal 05 Juni 2023 M/ 16 Dzulqa'dah 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I.
NIP. 19870828 201403 1 002


Penguji II
Fuad Hasyim, S.E.I., M.E.K.
NIP. 19890316 201801 1 003

Penguji III
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.
NIP. 19890615 202012 1 006



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




M. Rohmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Bismillaah”

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kemudahan, serta segala kasih
dan sayangnya untukku.

Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ngatimin dan Ibu Nisa Ulmu'minin yang tiada
habisnya mendo'akan dan mendukungku.

Kakakku Luluk Aulia dan adikku tercinta Binta Muttiah, Muhsinatun Fatkul
Jannah dan Muhammad Syaiful Aziz.

Suamiku tersayang Ismail Latif Arifin yang selalu menyemangatiku,
membersamaiku, dan mendo'akanku.

Anakku terkasih Hafy Rezqiano Latif yang disetiap tumbuh kembangmu menjadi
anugerah terindahku.

Seluruh keluarga besarku, sahabat, serta orang-orang terdekat yang tidak dapat
kusebutkan satu persatu.

Teman-teman Prodi Perbankan Syariah 2019

Almamater UIN Raden Mas Said Surakarta Tercinta

Terimakasih...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* Pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag., M.pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Mohammad Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Yulfan A Nurohman, S.E, M,M selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Dr. Agung Abdullah, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, cerita dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan do'a yang tiada habisnya untukku. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian.
8. Ismail latif Arifin, suami terbaik yang selalu membersamai meniti pahitnya kehidupan hingga diusia yang sekarang. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untukmu.
9. Hafy Rezqiano Latif, seseorang yang darahnya ikut mengalir dalam tubuh saya. Terimakasih atas pengalaman yang luarbiasa, menemani, menghibur dan menyemangati ibu hingga samai dititik ini. Karya tulis kecil ini aku persembahkan untukmu.
10. Sahabat-sahabat dan teman-temanku Perbankan Syariah 2019.
11. Seluruh civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berjasa dan membantu penulis selama ini.

Segala do'a dan ucapan terima kasih penulis berikan kepada seluruh pihak.
Semoga kebaikan dilipatgandakan oleh Allaah SWT kepada seluruhnya.
Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Mei 2023

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, complaint handling and margin determination on murabahah financing customer satisfaction at BMT Bina Mandiri Insani in Boyolali. The type of research used is quantitative research method. This study uses primary data. The sample in this study were 132 respondents. The sampling technique used non probability sampling with purposive sampling. Data collection techniques by distributing questionnaires. The results of this study indicate that service quality, complaint handling, and margin determination has a positive and significant effect on murabaha financing customer satisfaction.

Keywords: BMT, service quality, complaint handling, margin determination, customer satisfaction, murabaha financing.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan penentuan margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 132 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas, penanganan komplain dan penentuan margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.

Kata kunci : BMT, kualitas pelayanan, penanganan komplain, penentuan margin, kepuasan nasabah, pembiayaan murabahah.

DAFTAR ISI

MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Jadwal Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Penanganan Komplain	18
2.1.4 Penentuan Margin	21
2.1 Hasil Kajian yang Relevan	23
2.2 Kerangka Berfikir.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesa	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34

3.7	Variabel Penelitian	35
3.8	Definisi Operasional Variabel	36
3.9	Analisis Data	38
3.9.1	Uji Deskriptif	38
3.9.2	Uji Instrumen Penelitian	39
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.9.4	Uji Hipotesis	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Karakteristik Responden	44
4.2.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.2.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan <i>Murabahah</i>	46
4.2.5	Deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-rata Perbulan..	47
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data	48
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian	48
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	51
4.3	Hasil Analisis Data dan Pembahasan	59
PENUTUP.....		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Keterbatasan Penelitian	64
5.3	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah.....	5
Tabel 2. 1 Ringkasan Jurnal Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Usia	45
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 4 Lama menggunakan pembiayaan <i>Murabahah</i>	47
Tabel 4. 5 Penghasilan rata-rata sebulan.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 7 Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisiensi Determinan.....	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	75
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	76
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden	81
Lampiran 5 Hasil Uji Penelitian.....	93
Lampiran 6 Cek Plagiasi	101
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan lembaga keuangan syariah yang sangat pesat. Hal tersebut dapat diketahui dari mulai banyaknya bank konvensional yang membuka layanan syariah. Munculnya lembaga keuangan syariah merupakan wujud dari tuntutan masyarakat terhadap suatu sistem lembaga keuangan yang menyediakan layanan perbankan/keuangan berdasarkan prinsip syariah. (Oktaviani, 2016).

Selain lembaga keuangan perbankan berbasis syariah yang berada di Indonesia, terdapat pula beberapa lembaga keuangan berbasis syariah non perbankan yang biasa dikenal dengan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu lembaga tersebut adalah Baitul Maal wa Tamil (BMT), yang semakin populer (Kasmir, 2022).

Selama ini belum ada data akurat mengenai perkembangan BMT dan sebarannya, namun menurut data OJK pada tahun 2018-2019 menunjukkan pada tahun 2019, jumlah BMT di Indonesia mencapai sekitar 1.973 unit. Angka ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu 1.947 unit. Aset BMT pada tahun 2019 mencapai Rp. 107,5 triliun dari tahun sebelumnya pada tahun 2018 yaitu Rp. 96,8 triliun. Dana Pihak Ketiga (DPK) pada tahun 2019 mencapai Rp. 96,2 triliun mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya pada tahun 2018 yaitu Rp. 86,8 triliun. Pembiayaan BMT tahun 2019 mencapai Rp. 72,5 triliun

mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 63,8 triliun. Pada tahun 2019 jumlah nasabah BMT mencapai sekitar 17,5 juta orang, mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu 16,9 juta orang pada tahun 2018. Pada tahun 2019, pendapatan BMT mencapai Rp. 7,8 triliun, mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 7,1 triliun pada tahun 2018. Pada tahun 2019 laba BMT mencapai Rp. 1,5 triliun, mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 1,4 triliun pada tahun 2018 (OJK , 2019).

Pesatnya perkembangan dunia usaha membawa tantangan bagi pelaku usaha sektor keuangan seperti BMT. Hal ini membuat persaingan BMT semakin ketat, penggunaan teknologi semakin berkembang, dan konsumen semakin beragam. Kondisi ini menuntut kemampuan BMT untuk mengembangkan kualitas pelayanan dalam melayani nasabah. Artinya setiap badan usaha pasti memiliki kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Handayani, 2017).

Hal ini dikarenakan paradigma pemasaran saat ini perusahaan mengembangkan produk dan kemudian mengeluarkan penawaran kepada para konsumen sehingga konsumen dengan senang hati mau membeli produk itu. Namun, dewasa ini konsep pemasaran perusahaan atau lembaga keuangan telah berubah dari *product oriented* menjadi *customer oriented*, dimana perhatian tidak hanya tertuju pada kualitas atau mutu produk, tetapi juga pada kepuasan nasabah. Konsep *customer oriented* dapat diterapkan pada perusahaan yang menghasilkan produk dan jasa (Cravens, 1996).

Ada beberapa kelemahan yang biasa dialami BMT, seperti lemahnya sumber daya manusia, fasilitas, manajemen, dan pelayanan. Kelemahan itu membuat sulitnya membangun kepercayaan dari masyarakat, dan nasabah sulit menumbuhkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan BMT di antara banyaknya persaingan di lembaga keuangan syariah (Sadrah, 2004).

Kualitas produk dan layanan menjadi dasar kepuasan yang diharapkan nasabah, oleh karena itu jaminan kualitas suatu perusahaan akan menjadi kriteria utama keberhasilannya. Dalam hal kepuasan terhadap pelayanan, ada dua faktor penting yang berkaitan erat satu sama lain yaitu, keinginan pelanggan pada kualitas pelayanan dan pandangan pelanggan pada kualitas pelayanan. Pelanggan selalu mengevaluasi pelayanan yang mereka terima terhadap apa yang mereka inginkan/harapkan (Tjiptono F. , 2001).

BMT Bina Mandiri Insani yang terletak di Dusun III Rt 004 / Rw 02 Randusari, Teras, Boyolali merupakan salah satu BMT yang beroperasi di Boyolali dan telah menyalurkan beberapa produk pembiayaan kepada masyarakat sekitar. Pilihan pembiayaan yang paling banyak dipilih oleh nasabah BMT Bina Mandiri Insani adalah pembiayaan Murabahah, sehingga menjadi produk pembiayaan utama organisasi. Pelanggan BMT Bina Mandiri Insani tersebar di berbagai wilayah Soloraya, antara lain Klaten, Karanganyar, Solo, Sukoharjo, Wonogiri, tidak hanya terbatas di wilayah Boyolali.

Keberhasilan BMT Bina Mandiri Insani tidak lepas dari kinerja dan manajemen perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan melalui

pernyataan visi dan misi yang direncanakan dengan matang. Untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan harus menjaga kualitas pelayanan yang baik dalam melayani dan mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Salah satu keunggulan BMT Bina Mandiri Insani dalam menyalurkan pembiayaan yaitu tidak adanya biaya admin tambahan, materai disediakan oleh BMT, syarat yang mudah dan gampang, margin yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, serta karyawan BMT siap jemput bola angsuran yang akan dibayar untukantisipasi nasabah yang sibuk atau malas mengantri. Hal tersebut mengharuskan karyawan untuk fokus memenuhi keinginan nasabah untuk menarik lebih banyak anggota. Faktor-faktor tersebut menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam mencapai kesuksesan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang manajer dari BMT Bina Mandiri Insani, mengalami naik-turunnya jumlah nasabah pembiayaan *Murabahah*. Permasalahan pada BMT Bina Mandiri Insani mulai muncul dalam empat tahun terakhir yaitu dari tahun 2018-2022. Perkiraan permasalahan yang terjadi karena molornya penanganan komplain yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 7 hari tetapi dapat diselesaikan selama 14 hari. Besaran margin pembiayaan *murabahah* pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali adalah 20%, sedangkan pada BMT lainnya hanya sebesar 18% dengan platfond yang sama. Salah satu keluhan umum dari nasabah tentang layanan BMT adalah antrian yang panjang. Seringkali, nasabah mengungkapkan ketidakpuasan dengan kecepatan dan kecukupan layanan yang diberikan oleh BMT. Meskipun upaya BMT untuk

memberikan pelayanan yang cepat, nasabah menilai bahwa hal itu tidak sesuai dengan harapan mereka. Dampaknya akan signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah, karena penanganan kompalin yang terlalu lama dan menjadikan kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan mereka.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah
BMT Bina Mandiri Insani Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah kenaikan nasabah pembiayaan <i>Murabahah</i>	Prosentase
2018	743	-
2019	965	49%
2020	1.075	12%
2021	1.270	38%
2022	1.498	51%

Sumber : BMT Bina Mandiri Insani,2023

Tabel 1.1 Ada fluktuasi dalam pembiayaan murabahah selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2018, jumlah nasabah mencapai 743 orang. Tahun berikutnya, terjadi peningkatan sebanyak 222 nasabah atau meningkat sebanyak 49% menjadi total 965 nasabah pada tahun 2019. Namun, pada tahun 2020, terjadi penurunan sebanyak 110 nasabah atau menurun sebanyak 11% menjadi total 855 nasabah. Kemudian, pada tahun 2021, terjadi peningkatan sebanyak 195 nasabah atau meningkat sebanyak 38% menjadi total 1.050 nasabah. Tahun 2022 juga mengalami peningkatan sebanyak 228 nasabah atau meningkat sebanyak 51% menjadi total 1.278 nasabah.

BMT Bina Mandiri Insani memiliki kompetitor di bidang yang sama, antara lain BMT Atunnisa, BMT An Nafi', BMT Tumang dan BMT Bina Insan Mandiri. Manajer khawatir tentang penurunan perolehan anggota bahkan perpindahan anggota karena penurunan kepuasan nasabah. Mereka perlu menyelidiki akar penyebab masalah ini. Meskipun para kompetitor memiliki beberapa keunggulan yang berbeda-beda, seperti melakukan promosi secara online, menawarkan sistem pembiayaan yang mudah dan adanya promo besar-besaran. BMT Bina Mandiri Insani juga memiliki keunggulan seperti mengadakan promosi di beberapa acara dengan menawarkan berbagai promo menarik dan hadiah. Hal ini untuk menghadapi tantangan bahwa BMT Bina Mandiri Insani tidak ketinggalan dalam memenuhi permintaan anggota.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khiliatul Jannah dan Sofi Faiqotul Hikmah berjudul "Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Muamalat Kalibaru Kabupaten Boyolali" ditemukan bahwa variabel margin memiliki pengaruh positif dan simultan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan murabahah.

Penelitian yang dilakukan oleh Bakia Sarmita Utari Siregar dengan judul "Pengaruh Penentuan margin dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah (Pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua)" ditemukan bahwa penentuan margin dan pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan penelitian Wahibur Rokhman dengan judul “Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus” ditemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel angsuran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan. Namun, biaya pinjaman tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan.

Dalam penelitian sebelumnya, fokusnya adalah mengenai pengaruh kepuasan nasabah, mirip dengan penelitian yang akan dilakukan. Namun, terdapat perbedaan dalam hal lokasi penelitian, indikator yang digunakan, dan fokus kajian penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan margin terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah (Pada BMT Bina Mandiri Insani Di Boyolali)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang mungkin menjadi fokus penelitian, antara lain:

1. Beberapa nasabah memberikan penilaian yang kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, dan masih terdapat keluhan dari nasabah.
2. Penanganan komplain oleh BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali yang dinilai kurang efektif, kurang cekatan dan kurang memuaskan nasabah.

3. Penentuan margin yang diterapkan oleh BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali yang relative tinggi yaitu 20%.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali?
3. Apakah penentuan margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah* BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali.
2. Untuk menganalisis apakah penanganan komplain memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali.

3. Untuk menganalisis apakah penentuan margin memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali.

1.5 Batasan Penelitian

Pembatasan masalah digunakan sebagai bentuk upaya dalam menghindari pelebaran pokok masalah, yang tentunya akan membuat penelitian berbelit-belit. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada masalah kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* dengan menyebar kuisioner dengan objek nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali minimal 6 tahun, berusia 25 sampai 40 tahun serta mempunyai pendapatan rata-rata perbulan maksimal Rp.7.000.000,-.

1.6 Jadwal Penelitian

Penelitian dijadwalkan pada bulan Januari 2023 hingga Mei 2023.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dengan kerangka sistematika yang mengikuti urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN akan berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian yang akan diuraikan secara berurutan.

BAB II LANDASAN TEORI akan mencakup kajian teori tentang kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan penentuan margin. Pada

bab ini juga akan dijelaskan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN akan menjelaskan mengenai waktu penelitian, jenis penelitian yang digunakan, populasi yang diteliti, sampel yang digunakan, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN akan memaparkan hasil analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan teori-teori dan tinjauan umum. Pada bab ini akan disajikan gambaran mengenai penelitian serta pembahasan dan pembuktian hipotesis.

BAB V PENUTUP akan berisi kesimpulan dan hasil analisis data yang telah diolah oleh penulis. Pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai keterbatasan yang dihadapi penulis dalam melakukan penelitian, serta memberikan saran-saran yang relevan.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

Penelitian ini menggabungkan konsep dan teori terkait kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan penentuan margin. Konsep yang digunakan meliputi Model Servqual, teori manajemen keluhan, teori ekonomi keuangan Islam, dan teori pembiayaan syariah. Tujuan penelitian ini adalah memberikan pemahaman menyeluruh tentang pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.

2.1.1 Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pandangan Kotler (2005), mengenai kepuasan mengacu pada sejauh mana tingkat produk yang dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai perasaan positif atau negatif yang muncul ketika persepsi atau pengalaman pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan. Menurut *Ueltschy et al.* (2007), Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap setelah proses pembelian terakhir, yang terbentuk dari perbandingan psikologis antara apa yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya diterima. Kepuasan adalah evaluasi akhir yang dilakukan oleh nasabah terhadap kategori layanan perbankan dengan membandingkan produk tersebut dengan produk serupa yang ditawarkan oleh bank-bank pesaing (Malian, 2016).

Mempertahankan pelanggan bisa menjadi tantangan bagi bisnis, terutama untuk bisnis dengan basis pelanggan yang rapuh dan pasar yang sangat

kompetitif. Pemasar harus proaktif dalam merancang strategi layanan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Survei kepuasan sering dilakukan oleh perusahaan sebagai cara untuk mengubah status kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu. Ini memperkuat jumlah sumber daya yang dibutuhkan untuk tampil secara teratur (Morteza Zihayat & Heidar Davoudi, 2021).

Menurut Tjiptono (2006), memperhatikan kepuasan pelanggan/nasabah dalam lembaga keuangan dapat memberikan beberapa manfaat utama, antara lain:

1. Meningkatkan Reputasi Perusahaan

Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, lembaga keuangan dapat memperoleh reputasi yang positif di mata masyarakat umum dan nasabah secara khusus.

2. Mendorong Loyalitas Nasabah

Kepuasan pelanggan dapat membantu dalam membangun loyalitas nasabah, sehingga mereka cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan lembaga keuangan tersebut.

3. Mendorong Rekomendasi (*Word of Mouth*)

Kepuasan pelanggan dapat menciptakan rekomendasi positif (*word of mouth*) dari nasabah kepada orang lain, yang dapat menguntungkan lembaga keuangan dengan meningkatkan jumlah pelanggan baru.

4. Meningkatkan Volume Penjualan

Dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan, lembaga keuangan dapat mengalami peningkatan volume penjualan melalui retensi pelanggan yang lebih baik dan penarikan nasabah baru.

5. Menciptakan Hubungan Harmonis dengan Nasabah

Kepuasan pelanggan memungkinkan terciptanya hubungan yang harmonis antara lembaga keuangan dan nasabah, yang berkontribusi pada kepercayaan dan kepuasan yang lebih baik dalam interaksi mereka.

6. Mendorong Tujuan dan Kebanggaan dalam Organisasi

Perhatian terhadap kepuasan pelanggan mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik dan kebanggaan terhadap produk atau layanan yang mereka tawarkan.

7. Mengurangi Biaya Layanan Pelanggan

Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, lembaga keuangan dapat mengurangi biaya yang terkait dengan pelayanan pelanggan, karena adanya familiaritas dan hubungan khusus dengan nasabah yang lebih baik.

8. Semakin dekat perusahaan dengan pelanggannya, maka semakin banyak peluang yang di miliki untuk menjual produk lain.

Menurut Adi Krismanto (2009), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai berikut :

a. Kesesuaian Harapan

Kepuasan pelanggan dapat terjadi ketika harapan mereka terhadap layanan atau produk terpenuhi. Tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan tersebut dapat mempengaruhi perasaan pelanggan terhadap kepuasan yang mereka rasakan.

b. Kepuasan Keseluruhan

Evaluasi kepuasan fasilitas dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini melibatkan pengumpulan data mengenai persepsi pelanggan tentang kualitas, fungsionalitas, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan fasilitas yang disediakan.

c. Minat Pembelian Ulang

Nasabah yang merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan cenderung memberikan penilaian positif terhadap perusahaan tersebut dengan menyatakan bahwa memilih perusahaan tersebut merupakan pilihan yang tepat. Penilaian semacam ini mencerminkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap pengalaman yang mereka alami dengan perusahaan tersebut.

d. Kesiediaan untuk merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain

Analisis dan tindak lanjut terhadap kesediaan seseorang untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya memiliki nilai penting.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas (*Quality*) mencakup berbagai fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang saling terkait dan mampu memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan secara implisit (Martanti, 2017).

Menurut GE, John F. Welch Jr., kualitas merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan loyalitas pelanggan, menjadi pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing, dan menjadi satu-satunya cara untuk menjaga pertumbuhan dan pendapatan. Gronross mendefinisikan layanan sebagai suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas tidak berwujud (*intangible*) yang biasanya terjadi dalam interaksi antara pelanggan, pekerja jasa, serta sumber daya fisik atau penyedia barang dan jasa yang ditawarkan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2011).

Sementara itu, menurut Kotler, pelayanan merujuk pada setiap kegiatan yang menghasilkan keuntungan dan kepuasan dalam suatu kelompok atau kesatuan, meskipun hasil yang dicapai tidak berhubungan dengan produk atau barang itu sendiri (Setyobudi, 2014). Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang terkait dengan

produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan jaminan terbaik.

Sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada prinsip-prinsip syariah, perbankan syariah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Kepuasan dapat tercapai jika bank mengetahui apa yang diinginkan nasabah. Kualitas pelayanan dalam perbankan sangat diperlukan karena dalam dunia perbankan berperan sebagai citra perusahaan kepada nasabah. Dasar penilaian kualitas pelayanan dilihat dari hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya harmonis atau tidak, penggunaan kembali jasa yang diberikan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan pembentukan rekomendasi penunjukan satu orang untuk orang lain untuk memahami layanan yang diperoleh (Ubaydillah & Rahayu, 2022).

Menurut Zeithaml, *et.al* dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005: 175) lima indikator terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Fasilitas fisik (*tangible*) merujuk pada bentuk fisik dari layanan, yang mencakup fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan. Fasilitas seperti gedung, gudang, dan benda fisik lainnya dapat mewakili layanan yang terlihat dan diberikan oleh kita. Perlengkapan dan perkakas yang digunakan oleh penyedia layanan, serta penampilan karyawan, juga dapat memberi tahu kita banyak hal tentang apa yang mereka tawarkan.

2. Keandalan (*reability*) yaitu perusahaan dapat diandalkan dan selalu memenuhi harapan pelanggan. Artinya, pelayanan disampaikan tepat waktu, tanpa kesalahan, dan dengan sikap yang baik dan simpatik.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) berarti keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif kepada pelanggan sangat penting. Apabila pelanggan mengalami waktu tunggu yang terlalu lama tanpa alasan yang jelas, hal ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ini termasuk perhatian karyawan saat melayani pelanggan, dan kecepatan penanganan bertransaksi.
4. Jaminan (*assurance*) melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan profesional dari perusahaan tersebut.
5. Kepedulian (*Empathy*) Ketika sebuah perusahaan peduli dengan pelanggannya, itu berarti melakukan yang terbaik untuk memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan tersebut. Ini termasuk menyadari kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan mudah dijangkau dan berkomunikasi.

Menurut Kasmir (2005), terdapat beberapa karakteristik dari pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh karyawan yang bertugas dalam melayani konsumen atau pelanggan. Beberapa ciri tersebut meliputi:

1. Ketersediaan karyawan, sarana, dan prasarana yang memadai.

2. Karyawan bertanggung jawab dalam melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai.
3. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah.
4. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan nasabah.
5. Memberikan jaminan kerahasiaan atas setiap transaksi nasabah.
6. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.
7. Berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah.
8. Mampu membangun kepercayaan dari nasabah.

2.1.3 Penanganan Komplain

Menurut Rambat Lupioadi (2014), sikap mengeluh berarti ketika seseorang tidak senang dengan cara kerja suatu produk/layanan yang digunakan. Keluhan pelanggan ini dapat dianggap sebagai sinyal bahwa ada sesuatu yang tidak berjalan dengan baik dan dapat membantu perusahaan meningkatkan layanannya. Keluhan adalah konsekuensi alami dari setiap aktivitas layanan, karena kesalahan adalah fitur yang tak terhindarkan dari semua bisnis, serta layanan (Mousavi & Esfidani, 2013).

Menurut (Nyer 2000 : Jarrar *et al* 2003 : 42) dikutip oleh (Malian, 2016) Ketika nasabah memiliki masalah dengan banknya, dapat membantu bank untuk terus tumbuh dan berkembang jika bank tersebut pandai menangani keluhan

nasabah. Hal ini karena jika nasabah merasa bahwa keluhan mereka ditangani secara efektif, mereka lebih cenderung untuk tetap bersama bank.

Secara umum, keluhan terkait dengan tiga faktor utama. Sebanyak 40% masalah berasal dari perusahaan itu sendiri, misalnya masalah dalam produk atau layanan yang disediakan. Sebanyak 20% masalah disebabkan oleh karyawan, seperti sikap kasar atau perilaku tidak sopan. Sisanya, 40% berasal dari konsumen sendiri, seperti ketidaktelitian dalam membaca petunjuk yang mengakibatkan harapan yang berlebihan, dan sebagainya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan keluhan konsumen yang telah diidentifikasi. Beberapa faktor tersebut antara lain:

1. Peningkatan tingkat ketidakpuasan konsumen.
2. Peningkatan sikap mengeluh dari konsumen.
3. Peningkatan manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh.
4. Adanya masalah yang disalahkan kepada perusahaan.
5. Konsumen merasa produk tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.
6. Peningkatan jumlah sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh.

Menurut Tax *et al.* (1998) dikutip oleh (Jeanpert, Jacquemier-Paquin, & Claye-Puaux, 2021) mendefinisikan penanganan komplain sebagai urutan peristiwa di mana proses, dimulai dengan penerbitan pengaduan, menghasilkan sejumlah interaksi melalui keputusan dan hasil yang terjadi. Proses ini kurang lebih dapat didefinisikan memiliki satu atau lebih interaksi dengan pelanggan.

Menurut (Sangadji & Sopiah, 2013), dalam proses negosiasi dengan nasabah atau pelanggan yang mengajukan keluhan, karyawan perlu menunjukkan sikap dan perilaku berikut:

1. Memiliki empati untuk merasakan dan memahami perasaan serta pemikiran nasabah.
2. Menunjukkan kebijaksanaan dalam memberikan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.
3. Bersikap sabar dalam mendengarkan keluhan nasabah dan mampu mencari solusi dengan cepat.
4. Responsif dan cermat dalam menanggapi keluhan nasabah.
5. Teliti dalam menangani keluhan sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan konsumen.

Bertanggung jawab atas penanganan keluhan yang ada. Adi Krismanto (2009) menggunakan indikator-indikator untuk mengukur konstruk penanganan komplain pelanggan seperti berikut:

1. Kecepatan Penanganan Komplain

Bagan ini menunjukkan seberapa tanggap lembaga keuangan dalam menangani keluhan dari nasabah. Semakin tinggi angkanya, semakin cepat pengaduan ditindaklanjuti, dan semakin puas nasabah.

2. Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan

Lembaga keuangan akan memastikan bahwa semua keluhan dari nasabah akan diselesaikan dengan hasil yang memuaskan nasabah. Artinya nasabah akan senang dengan cara perusahaan menangani keluhannya.

3. Kemudahan dalam Mengajukan Komplain

Kemudahan pengajuan komplain merupakan indikator bagi lembaga keuangan untuk menunjukkan tingkat kemudahan dalam proses pengajuan komplain. Hal ini melibatkan tingkat kesederhanaan dan kemudahan birokrasi bagi nasabah yang ingin mengajukan komplain.

2.1.4 Penentuan Margin

Dalam konteks transaksi jual beli dalam Islam, keuntungan yang diperoleh disebut sebagai margin. Menurut Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No.: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 mengenai Pedoman Kegiatan Usaha Syariah Perusahaan Jasa Keuangan, margin merujuk pada keuntungan yang diperoleh oleh koperasi dari transaksi penjualan kepada pembeli.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:850), margin dapat diartikan sebagai keuntungan yang didapatkan berdasarkan perbedaan antara biaya produksi dan harga jual di pasar. Dalam konteks yang tersirat, Karim (2008) memberikan definisi margin sebagai keuntungan yang disepakati dalam akad murabahah, yang merupakan akad jual beli barang dengan menyebutkan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disetujui oleh penjual dan pembeli.

Menurut Faturrahman Djamil pada bukunya yang berjudul “Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah”, membahas bagaimana bank menentukan margin/keuntungan dari harga jual sejumlah tertentu dengan mempertimbangkan keuntungan yang akan diambil, biaya yang harus ditanggung termasuk antisipasi kemacetan dan periode pengembalian. Hal ini diperkuat oleh peraturan perbankan UU No. 10 Tahun 1998 yang merupakan perubahan dari UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pasal 1 angka 13 dan pasal 6 huruf m, yang berisi tentang pembiayaan di perbankan syariah. Salah satu cara menghitung harga jual pembiayaan murabahah, yaitu dengan menggunakan rumus:

$$\text{Harga Jual Bank} = \text{Harga beli bank} + \text{Cost Recovery} + \text{Keuntungan}$$

$$\text{Cost Recovery} = \frac{\text{Proyeksi Biaya Operasi}}{\text{Target Volume Pembiayaan}}$$

$$\text{Margin dalam Presentase} = \frac{\text{Cost Recovery} + \text{Keuntungan}}{\text{Harga Beli Bank}} \times 100\%$$

Cost Recovery merupakan beban perkiraan biaya operasional BMT/Bank Syariah pada jumlah pembiayaan. Kemudian, untuk menentukan harga jual, dilakukan penjumlahan antara harga beli dari pemasok dengan keuntungan yang diinginkan. Dalam pembiayaan murabahah, margin ditentukan dengan menambahkan perkiraan biaya operasional (*Cost Recovery*) ke harga jual tersebut (Aini A. N., 2015).

Indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan penentuan margin, yaitu (Aini Y. R., 2015):

1. Target Keuntungan yang Diinginkan

Permasalahan ini terkait dengan situasi ekonomi secara keseluruhan dan risiko yang terkait dengan sektor pembiayaan atau nasabah yang terlibat. Namun, terlepas dari kondisi dan identitas nasabah, BMT secara rutin menetapkan target keuntungan yang ingin dicapai setiap tahun dalam operasionalnya. Walaupun begitu, dalam menetapkan margin harus melalui musrawarah bersama dan sesuai dengan kesepakatan keduabelah pihak antara BMT dan nasabah pembiayaan.

2. Kondisi Perekonomian

Dalam mempertimbangkan situasi ekonomi secara keseluruhan, seperti tingkat inflasi, suku bunga, dan stabilitas ekonomi. Dengan memperhatikan kondisi ekonomi yang sehat, BMT dapat menetapkan margin yang proporsional dan wajar bagi nasabah, sehingga tidak menimbulkan beban keuangan yang berlebihan. Dengan demikian, nasabah dapat lebih mudah melunasi cicilan dan tetap menjaga keseimbangan keuangannya.

2.1 Hasil Kajian yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian saat ini dapat menjadi panduan untuk penelitian lanjutan. Relevansi dari penelitian sebelumnya terungkap dalam hal-hal berikut ini:

Tabel 2. 1 Ringkasan Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indah Permata Sari, Giriati, Erna Listiana, M. Rustam, Pramana Saputra (2023)	<i>The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Khiliatul Jannah dan Sofi Faiqotul Hikmah (2022)	Pengaruh Margin dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Muamalat Kalibaru Kabupaten Boyolali	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel margin memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota dalam pembiayaan <i>murabahah</i> .
3	Nurchahyo, Agil and Solekah, Nihayatu Aslamatis (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji secara simultan juga menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4	Bakia Sarmita Utari Siregar (2021)	Pengaruh Penentuan margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> (Pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua)	Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara penentuan margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan <i>murabahah</i> di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

5	A.H. Khoiri (2021)	<i>The Effect Of Service Quality and Complains Handling On Customer Satisfaction and Loyalty at Shariah Bank BNI Semarang</i>	Berdasarkan hasil analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara individual maupun secara bersama-sama.
6	Ismayli, Zulkifli (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen)	Berdasarkan hasil penelitian, terdapat temuan bahwa peningkatan sebesar 2% dalam variabel kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan sebesar 0,562% dalam kepuasan nasabah. Selain itu, variabel kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7	Meli Andriyani; Riski Eko Ardianto (2020)	<i>The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction</i>	Berdasarkan hasil analisis, bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah, sementara kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
8	Endah Prihartini (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bgai Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank SyariahMandiri Kantor Cabang Majalengka)	Dalam penelitian tersebut, terungkap bahwa baik secara persial maupun secara simultan, kualitas pelayanan dan pembagian hasil memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
9	Rosa Lesmana; Ratnasari (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radektama Piranti Nusa	Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

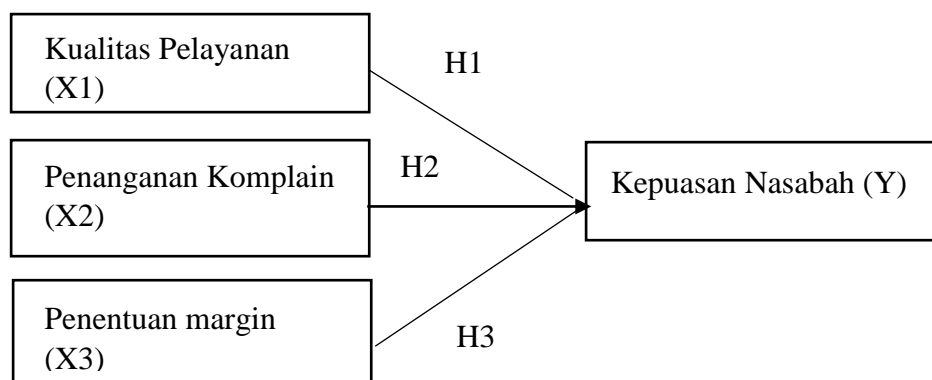
10	Diantika Sepyarina (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)	Dari hasil uji menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, variabel tingkat margin tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
11	Enneng Nisa Alfiani Safitri (2019)	Pengaruh Penentuan margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro	Hasil analisis menunjukkan bahwa penentuan margin dan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro. Namun, variabel pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
12	Joko Bagio Santoso (2019)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)	Dalam studi pada konsumen Geprek Benu Rawamangun, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.
13	Siskawati Rahman (2019)	<i>The Effect Of Quality Service And Innovation Toward Customer Satisfaction On Pln (Persero) Area Manado</i>	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas dan inovasi berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado

14	Mohamed OA Bushara, Samah ME Ahmed dan Selwa AMA Elzebair (2018)	<i>Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Banking Performance: An Empirical Study in Sudanese Agricultural Bank, Wad Medani Branch, Sudan (2015)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, tetapi belum mencapai tingkat harapan yang diinginkan oleh nasabah.
15	Iis Noviyanti (2018)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 28,2% terhadap kepuasan pelanggan, sementara kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 25,1%. Secara simultan, kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 28,7% terhadap kepuasan pelanggan.

2.2 Kerangka Berfikir

Penelitian ini menggunakan kerangka berfikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber : Penulis

2.3 Pengembangan Hipotesa

Hipotesis dalam penelitian ini merupakan suatu jawaban sementara terhadap masalah yang ada, yang didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian saat ini (Sugiyono, 2018). Dalam konteks penelitian ini, terdapat hipotesis yang diajukan sebagai jawaban awal terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Keberadaan pelayanan yang berkualitas secara islami sangat penting dan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan anggota dalam memilih produk. Hal ini dapat menciptakan kepuasan bagi anggota ketika mereka diperlakukan dengan baik, jujur, dan bertanggung jawab oleh para pegawai. Penting bagi pelayanan yang berkualitas untuk dimulai dengan memahami kebutuhan anggota dan berakhir dengan persepsi yang dimiliki oleh anggota tersebut. Sebagai konsumen dan pembeli, anggota memiliki peran penting dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. (Jannah & Hikmah, 2022)

Studi empiris yang dilakukan oleh (Prasetio, 2012) menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mendapatkan dukungan dari penelitian lain yang dilakukan oleh (Safitri, 2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada

pembiayaan murabahah di BPRS Metro. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *Murabahah*.

2. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan

Bank perlu memberikan penanganan yang optimal terhadap keluhan setiap nasabah guna menciptakan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan penanganan keluhan secara adil dan tanpa membedakan, bank dapat membangun kepercayaan dan komitmen dari nasabah, yang pada akhirnya menjadikan nasabah tersebut setia dan tidak berpindah ke bank lain. Sebaliknya, jika bank tidak memenuhi harapan dan keinginan nasabah dalam penanganan keluhan, nasabah dapat dengan mudah beralih ke bank lain yang dianggap dapat memberikan penanganan keluhan yang lebih memuaskan (Khoiri & Adityawarman, 2021).

Kajian empiris oleh (Khoiri A. H., 2021) menunjukkan bahwa semakin baik bank memberikan penanganan keluhan sesuai yang diharapkan nasabah dan tidak membedakan terhadap nasabah maka semakin puas nasabah dengan bank tersebut. Didukung oleh (Sepyarina, 2019) bahwa penanganan complain berpengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *Murabahah*.

3. Pengaruh Penentuan Margin Pembiayaan Murobahah Terhadap Kepuasan

Penentuan margin sangat mempengaruhi kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah. Dapat dikatakan apabila margin yang ditentukan oleh BMT tersebut rendah maka kepuasan anggota semakin meningkat, Karena dengan margin yang rendah, anggota merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak anggota merasa puas karena sesuai dengan yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak anggota pembiayaan (Jannah & Hikmah, 2022). Kajian empiris (Kusumawardani, 2017) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan negatif antara tingkat bunga yang diberikan dan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat bunga yang diberikan, semakin menurun tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Penentuan margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *Murabahah*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk secara sistematis mempelajari bagian-bagian, fenomena, dan hubungan yang terkait. Tujuan utama penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menerapkan model, teori, dan hipotesis yang sistematis dalam memahami fenomena alam. Fokus penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan penentuan margin terhadap kepuasan nasabah dalam konteks pembiayaan murabahah di BMT Bisa Mandiri Insani di Boyolali.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Lokasi yang menjadi subjek penelitian ini adalah BMT Bina Mandiri Insani yang terletak di Dusun III RT 004/002, Randusari, Kecamatan Teras, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2023 hingga Mei 2023.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Definisi populasi menurut Sugiono (2009) adalah area umum yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian digunakan untuk membuat kesimpulan. Sujarweni dan Endaryanto (2012) juga mengemukakan bahwa populasi mencakup seluruh wilayah objek dan subjek penelitian yang akan dianalisis dan menjadi dasar kesimpulan peneliti. Dalam konteks penelitian ini, populasi terdiri dari beberapa nasabah pembiayaan murabahah di BMT Bina Mandiri Insani, yang berjumlah 132 nasabah.

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian ini, digunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang representatif dari populasi yang diketahui.

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Yang mana berarti :

n = ukuran sampel

N = banyaknya populasi

1 = konstanta

e = Presentase kesalahan sebesar 5%

sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{132}{1 + 132 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{132}{1,33}$$

$$n = 99,2481$$

Berdasarkan hasil tersebut, jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah 99 responden. Namun, dalam penelitian ini akan diambil 100 responden sebagai sampel.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini merujuk pada objek atau subjek penelitian yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, nasabah pembiayaan murabahah yang menggunakan pembiayaan maksimal selama 6 tahun, berusia 25 sampai 40 tahun, berpendapatan rata-rata perbulan maksimal sebesar Rp. 7.000.000,-.

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

Data adalah informasi yang belum memiliki makna bagi penerimanya dan memerlukan proses pengolahan lebih lanjut (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini, digunakan data primer. Data primer diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pembiayaan Murabahah dari BMT Bina Insani Mandiri di Kabupaten Boyolali.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode kuantitatif digunakan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai sumber data penelitian (Siyoto & Sodik, 2015). Untuk mengukur data yang diperoleh, peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2013).

Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert

No	Keterangan	Skor Nilai
1	Sangat Setuju	1
2	Setuju	2
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2013)

3.7 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan elemen yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki lebih lanjut dengan tujuan memperoleh informasi tentang fenomena yang bersangkutan dan dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan (Ferdinand, 2006).

Berdasarkan objek dan metode penelitian yang digunakan, teridentifikasi variabel penelitian sebagai berikut:

1. Variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan variabel independen sebagai kualitas pelayanan (X1), penanganan keluhan (X2), dan penentuan margin (X3) pada pembiayaan murabahah.
2. Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah BMT Bina Mandiri Insani dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah.

3.8 Definisi Operasional Variabel

Berikut adalah definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Definisi Variabel	Sub Variabel	Indikator
<p>Kualitas Pelayanan (X₁) Suwithi yang dikutip dalam Anwar (2002:84), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat mutu atau standar yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Kualitas pelayanan ini merujuk pada sejauh mana pelayanan tersebut sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.</p>	<p><i>Tangible</i> (fasilitas fisik)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketersediaan dan kualitas perlengkapan serta peralatan teknologi yang digunakan. ▪ Kondisi dan fasilitas ruangan yang disediakan.
	<p><i>Reliability</i> (Keandalan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karyawan memberikan layanan dengan akurasi yang tinggi. ▪ Karyawan memberikan layanan tepat waktu sesuai kebutuhan.
	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memelihara kerahasiaan informasi pelanggan secara cermat. ▪ Kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dengan baik
	<p><i>Empathy</i> (Empati)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan perhatian personal kepada nasabah dengan baik. ▪ Menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi pihak layanan.
	<p><i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) (Suryani, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merespons permintaan nasabah dengan cepat dan tanggap. ▪ Memberikan pelayanan

		yang cepat dalam menangani transaksi nasabah.
Penanganan Komplain (X₂) Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk (Daryanto & Setyobudi, 2014).	Kesigapan dalam Penanganan Komplain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesiediaan BMT Bina Mandiri Insani dalam menangani pengaduan ▪ Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan akurat
	Kemudahan dalam Pengajuan Komplain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempermudah penyampaian pengaduan
	Penyelesaian Masalah yang Memuaskan (Krismanto, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyelesaian keluhan yang mudah bagi pelanggan ▪ Pelanggan puas dengan penanganan pengaduan oleh BMT Bina Mandiri Insani
Penentuan margin (X₃) Menurut OJK (2016) Margin merupakan besaran laba yang menjadi hak bank menjadi penjual atas transaksi jual beli barang yang dilakukan dan disepakati dengan nasabah. Besar kecilnya margin yang diperoleh ditentukan oleh pokok serta jangka waktu pembiayaan.	Tingkat keuntungan yang diharapkan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesesuaian margin yang disepakati antara BMT Bina Mandiri Insani dengan nasabah sesuai harapan. ▪ Penentuan margin melalui proses musyawarah bersama. ▪ Kemudahan dalam pembayaran angsuran dan pengajuan pembiayaan kembali.
	Kondisi Perekonomian (Aini Y. R., 2015)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Margin yang ditetapkan oleh BMT Bina Mandiri Insani tidak memberatkan nasabah (ringan). ▪ Besaran margin disesuaikan dengan kemampuan finansial nasabah. ▪ Layanan diberikan sesuai harapan nasabah.

<p>Kepuasan (Y)</p> <p>Menurut Kotler (2014), Kepuasan adalah respons emosional seseorang yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk atau layanan dengan harapan atau ekspektasi yang dimiliki oleh individu tersebut.</p>	Kesesuaian Keinginan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kualitas layanan BMT Bina Mandiri Insani yang bagus. ▪ Kecepatan dalam memberikan pelayanan. ▪ Fasilitas bangunan yang memadai.
	Minat Membeli Lagi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jasa pembiayaan murabahah BMT Bina Mandiri Insani merupakan pilihan yang tepat untuk digunakan kembali.
	Keseluruhan Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nasabah puas dengan pelayanan dan jasa BMT Bina Mandiri Insani.
	Kesediaan untuk Merekomendasikan (Krismanto, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nasabah bersedia merekomendasikan pembiayaan murabahah pada orang lain.

3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses dimana peneliti mengelompokkan data menurut jenis dan variabel untuk mempelajarinya lebih lanjut. Laporan ini memuat informasi mengenai variabel yang diteliti, masalah yang dirumuskan, dan hipotesis yang telah dibuat (Helaluddin & Wijaya, 2019). Adapun pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

3.9.1 Uji Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris tentang data yang telah dikumpulkan. Analisis tersebut meliputi penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran,

piktogram, perhitungan modus, median, dan rata-rata, perhitungan desil persentase, perhitungan deviasi, dan perhitungan persentase (Ferdinand, 2006).

3.9.2 Uji Instrumen Penelitian

Nilai variabel penelitian diukur dengan instrumen penelitian. Uji validasi dan reliabilitas diperlukan untuk menguji perangkat penelitian ini. Pelaksanaan pengujian ini menggunakan Aplikasi *SPSS Statistics 23* (Sugiyono, 2018). Beberapa metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji instrumen meliputi:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi kecocokan suatu item dalam kuesioner atau skala dengan tujuan menilai sejauh mana item-item tersebut mengukur konstruk yang diinginkan. Hal ini dapat dilakukan melalui penggunaan metode korelasi person atau metode korelasi item-total yang disesuaikan. Dalam pengujian validitas, korelasi antara skor setiap item dengan skor total item digunakan untuk menentukan sejauh mana item-item tersebut mengukur konstruk yang sama. Skor total item merupakan hasil penjumlahan dari semua skor pada item tersebut.

Dalam penelitian ini, uji validitas instrumen dilakukan menggunakan perangkat lunak *SPSS Statistics 23* dengan menggunakan kriteria berikut (Priyatno, 2011):

- a. Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka pernyataan dianggap valid.
- b. Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka pernyataan dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa besar suatu instrumen penelitian dapat diandalkan. Artinya hampir selalu menghasilkan hasil yang akurat. Tujuan digunakannya uji reliabilitas untuk memeriksa alat pengukuran tersebut dapat diandalkan dan apakah hasil pengukurannya sama, jika alat ukur tersebut digunakan kembali. Pengujian dilakukan dengan bantuan software *SPSS Statistics* 23.

Setelah menentukan validitas dari instrumen, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi reliabilitasnya. Pada tahap ini, reliabilitas instrumen akan ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut. (Priyatno, 2011):

- a. Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ maka pernyataannya reliabel.
- b. Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka pernyataannya tidak reliabel.

3.9.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis kuantitatif, penting untuk memastikan bahwa model tersebut tidak memihak dan memiliki kekuatan dengan beberapa dugaan. Dugaan atau asumsinya yaitu (Rahmani, 2016):

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2015), uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah distribusi data mendekati atau mengikuti distribusi normal. Uji normalitas ini menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5%.

Jika nilai *Asymp.sig.* (2-tailed) melebihi tingkat signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual memiliki distribusi yang mendekati normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2015), uji multikolinieritas digunakan untuk mengevaluasi adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel yang berbeda dalam suatu model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami masalah multikolinieritas, yang berarti variabel-variabel bebas dalam model tersebut tidak saling berkorelasi secara signifikan. Keputusan terkait uji multikolinieritas dibuat dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang melihat seberapa besar variasi dalam data. Jika terdapat banyak variasi, berarti data tersebut multikolinier, dan keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan koreksi multikolinieritas didasarkan pada hal tersebut. Jika nilai toleransinya yaitu :

- a. Toleransi < 0.10 serta nilai VIF > 10 , maka akan terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.
- b. Toleransi $> 0,10$ serta nilai VIF < 10 , maka tidak akan terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan dalam variansi residual antara pengamatan yang berbeda. Jika variansi tersebut sama di semua pengamatan, disebut sebagai homoskedastisitas, yang menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas. Dalam hal tersebut,

model regresi dianggap baik. Untuk melakukan pengujian ini, dapat menggunakan metode uji Glejser. Metode ini mengasumsikan bahwa jika nilai probabilitas (biasanya disimbolkan dengan p-value) lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai p-value kurang dari 0,05 ($\text{sig probabilitas} < 0,05$), hal ini mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas dalam model (Kristanto, 2015).

3.9.4 Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (*R Square*)

Uji ini digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Koefisien determinasi merupakan indikator seberapa baik data cocok dengan model yang digunakan. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin akurat model dalam memprediksi data. Untuk melakukan prediksi yang lebih akurat terhadap variabel dependen, penting untuk menggunakan nilai yang mendekati nilai variabel independen yang relevan (Zahara & Hidayat, 2017).

2. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi keseluruhan persamaan, sehingga dapat menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan keputusan yang disampaikan oleh Sujarweni (2015), berikut adalah kriteria pengujian:

- a. Jika nilai signifikansi (*p-value*) kurang dari 0,05, maka variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

3. Uji Hipotesis (Uji Statistik t)

Uji t dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Melalui pengujian ini, dapat dilihat apakah hipotesis yang diajukan terbukti benar. Jika nilai variabel independen X_1 tinggi, maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y , begitu pula dengan hubungan antara X_2 dan Y (Ghozali, 2013). Berikut adalah kriteria pengujian yang digunakan:

- a. H_0 (hipotesis nol) diterima jika nilai t-tabel lebih kecil daripada nilai t-hitung atau jika probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi (0,05), yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

H_0 (hipotesis nol) ditolak jika nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel atau jika probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (0,05), yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa jenis responden yang memiliki karakteristik yang dapat diidentifikasi. Karakteristik responden yang diidentifikasi berdasarkan ketentuan peneliti meliputi usia, pekerjaan, jenis kelamin, lama menggunakan pembiayaan murabahah, dan penghasilan rata-rata per bulan.

4.2.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner, data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin telah terkumpul dengan hasil berikut:

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pria	28	28%
Wanita	72	72%
Total	100	100%

Sumber : data primer, diolah 2023

Tabel 4.1 menunjukkan jumlah responden yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 28 responden berjenis kelamin laki-laki, terhitung 28% dari total jumlah responden. Sedangkan responden perempuan sebanyak 72 orang atau 72% dari total responden. Angka-

angka ini mengungkapkan bahwa jumlah responden perempuan secara signifikan melebihi jumlah laki-laki. Hal ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa selama penelitian, pembiayaan *Murabahah* pada BMT Bina Mandiri Insani lebih banyak memiliki nasabah wanita.

4.2.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Identitas responden ditentukan berdasarkan rentang usianya, yang terbagi menjadi dua kelompok seperti, 25-30 tahun dan 35-40 tahun. Sebagai bagian dari penelitian ini, usia responden sebagai salah satu kriteria penelitian. Berikut merupakan data usia responden yang diperoleh :

Tabel 4. 2 Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
25-30 tahun	58	58%
35-40 tahun	42	42%
Jumlah	100	100%

Sumber :data primer diolah, 2023

Tabel 4.2 menampilkan frekuensi responden yang dikategorikan menurut umur. Di antara semua responden, 58% termasuk dalam rentang usia 25-30 tahun, berjumlah 58 orang. Rentang usia 35-40 tahun hanya memiliki 42 responden atau 42% dari total responden. Dari penelitian tersebut terlihat bahwa nasabah pembiayaan *Murabahah* BMT Bina Mandiri Insani paling banyak rentan usia 30-39 tahun sebanyak 58%.

4.2.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan

Setelah peneliti menyebarkan kuesioner, diperoleh data mengenai atribut responden berdasarkan jenis pekerjaan mereka sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Wiraswasta	30	30%
2.	Pegawai Swasta	19	19%
3.	PNS	26	26%
4.	Lain-lain	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan data yang disajikan dari pekerjaan responden dapat dijelaskan bahwa 30% responden berprofesi sebagai wiraswasta, sedangkan 19% bekerja sebagai pegawai swasta, 26% sebagai PNS, dan 25% sebagai profesi lainnya. Data tersebut menyoroti bahwa nasabah pembiayaan *Murabahah* paling banyak wiraswasta sebanyak 30 responden atau 30%.

4.2.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan

Murabahah

Identitas responden ditentukan berdasarkan lama menggunakan pembiayaan *Murabahah*, yang terbagi menjadi 4 kelompok yaitu, < 1 tahun, 1 sampai 3 tahun, 4 sampai 6 tahun, dan > 6 tahun. Sebagai bagian dari penelitian ini, lama penggunaan pembiayaan *Murabahah* responden sebagai salah satu kriteria penelitian.

Tabel 4. 4 Lama menggunakan pembiayaan *Murabahah*

No	Lama menggunakan	Jumlah	Presentase
1.	< 1 tahun	28	28%
2.	1-3 tahun	40	40%
3.	4-6 tahun	22	22%
4.	> 6 tahun	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber : data primer diolah, 2023

Menurut data yang disajikan pada tabel 4.4 tentang lama menggunakan pembiayaan *Murabahah* responden dapat dijelaskan bahwa 28% menggunakan kurang dari 1 tahun, 40% responden menggunakan 1-3 tahun, 4-6 tahun menggunakan sebanyak 22%, serta responden yang menggunakan lebih dari 6 tahun hanya 10%. Data tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah pembiayaan *Murabahah* menggunakan pembiayaan selama 1-3 tahun sebanyak 40 responden.

4.2.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-rata Perbulan

Setelah peneliti menyebarkan kuesioner, diperoleh data tentang karakteristik responden sesuai penghasilan rata-rata sebulan nasabah pembiayaan murabahah di BMT Bina Mandiri Insani, yang mana penghasilan rata-rata perbulan ini menjadi salah satu karakteristik peneliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. 5 Penghasilan rata-rata sebulan

No	Penghasilan Rata-rata Sebulan	Jumlah	Presentase
1.	< Rp. 3.000.000	45	45%
2.	Rp.3.000.000- Rp. 5.000.000	25	25%

3.	Rp.5.100.000- Rp. 6.500.000	10	10%
4.	Rp. 7.000.000	20	20%
Jumlah		100	100%

Sumber : data primer diolah, 2023

Tabel 4.5 menampilkan frekuensi responden yang dikategorikan menurut penghasilan rata-rata sebulan. Dari seluruh responden yang terlibat dalam penelitian, 45% memiliki penghasilan bulanan lebih dari Rp. 3.000.000, dengan total sebanyak 45 orang. Ada 25 responden yang memiliki penghasilan antara Rp. 3.000.000 hingga Rp. 5.000.000. Sementara itu, terdapat 10 responden dengan penghasilan bulanan antara Rp. 5.100.000 hingga Rp. 6.500.000. Sedangkan sebanyak 20% dari total responden memiliki penghasilan di atas Rp. 7.000.000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 45% nasabah pembiayaan murabahah BMT Bina Mandiri Insani memiliki penghasilan bulanan kurang dari Rp. 3.000.000.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

Sebelum mencapai kesimpulan penelitian, penting untuk melakukan pengolahan dan analisis data guna mendapatkan hasil yang akurat. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pengujian terhadap kualitas data dengan menggunakan beberapa metode berikut:

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan untuk mengevaluasi nilai dan validitas variabel yang diuji. Dalam penelitian ini, penting untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian ini akan dilakukan dengan

menggunakan perangkat lunak SPSS 23 untuk mendapatkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat dianggap valid. Untuk menentukan validitas, perbandingan antara nilai R hitung dan nilai R tabel digunakan. Dalam penelitian ini, jika nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel, maka kuesioner dianggap valid. Dalam kasus ini, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden, derajat kebebasan (df) adalah 98. Nilai R tabel yang signifikan dalam penelitian ini adalah 2,70. Oleh karena itu, jika nilai R hitung melebihi 2,70, kuesioner akan dianggap valid berdasarkan kriteria tersebut (Ghozali I., 2018).

Tabel 4. 6 Hasi Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP_1	0,668	0,1966	Valid
	KP_2	0,779	0,1966	Valid
	KP_3	0,691	0,1966	Valid
	KP_4	0,641	0,1966	Valid
	KP_5	0,723	0,1966	Valid
	KP_6	0,777	0,1966	Valid
Penanganan Komplain	PK_1	0,643	0,1966	Valid
	PK_2	0,692	0,1966	Valid
	PK_3	0,567	0,1966	Valid
	PK_4	0,675	0,1966	Valid
	PK_5	0,741	0,1966	Valid

Penentuan margin	TM_1	0,823	0,1966	Valid
	TM_2	0,798	0,1966	Valid
	TM_3	0,621	0,1966	Valid
	TM_4	0,554	0,1966	Valid
	TM_5	0,836	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah	KN_1	0,714	0,1966	Valid
	KN_2	0,838	0,1966	Valid
	KN_3	0,700	0,1966	Valid
	KN_4	0,838	0,1966	Valid
	KN_5	0,766	0,1966	Valid

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pertanyaan atau pernyataan dari variabel yang ditentukan oleh peneliti menunjukkan validitas. Hal ini disebabkan karena semua item variabel pertanyaan atau pernyataan memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari nilai R tabel, yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian tersebut dianggap valid berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten. Metode pengujian reliabilitas yang umum digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini, kuesioner dikatakan reliable jika menunjukkan nilai konstanta pengukuran *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan

bahwa alat pengukuran atau kuesioner tersebut dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dengan demikian, jika *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang memadai.

Tabel 4. 7 Uji Reabilitas

Komponen	Nilai α	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,60	0.808	Reliabel
Penanganan Komplain	0,60	0.683	Reliabel
Penentuan margin	0,60	0.779	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,60	0.831	Reliabel

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian, diperoleh hasil yang menunjukkan reliabilitas yang memadai pada setiap variabel. Dalam tabel, dapat dilihat bahwa semua variabel memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden dalam kuesioner konsisten dalam menjawab pertanyaan dari setiap pernyataan dalam variabel tersebut. Dengan demikian, dapat dilakukan uji selanjutnya dengan keyakinan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner memiliki reliabilitas yang memadai.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian, pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi keakuratan dan konsistensi persamaan regresi yang telah diperoleh (Ghozali I, 2013).

Berikut ini disajikan beberapa pengujian asumsi yang umum dilakukan beserta penjelasan setiap ujinya:

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian normalitas untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dan dilakukan melalui program SPSS Statistics 23. Dalam pengujian ini, nilai probabilitas (P) dibandingkan dengan taraf signifikansi (α) sebesar 0,05. Jika nilai $P > \alpha$, maka data dianggap terdistribusi secara normal, sedangkan jika nilai $P < \alpha$, maka data dianggap tidak normal.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92313473
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.066
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.11 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,11. Dengan membandingkannya dengan tingkat signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa nilai $0,11 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat keterkaitan antara variabel independen dalam model regresi. Jika terdapat keterkaitan yang signifikan, ini menunjukkan adanya masalah multikolinearitas. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki keterkaitan antara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai Tolerance Value atau Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance Value $\geq 0,1$ dan $VIF \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian bebas dari masalah multikolinearitas. Namun, jika nilai Tolerance Value $\leq 0,1$ dan $VIF \geq 10$, maka model penelitian mengalami masalah multikolinearitas.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.493	2.713		2.762	.007		
Kualitas Pelayanan	.251	.084	.301	2.989	.004	.761	1.314
Penanganan Komplain	.215	.107	.184	2.007	.048	.917	1.091
Penentuan margin	.160	.088	.186	1.828	.071	.745	1.343

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,761 dan nilai VIF-nya adalah 1,314.

Untuk variabel penanganan komplain (X2), nilai tolerance adalah 0,917 dan nilai VIF adalah 1,091. Sedangkan untuk variabel penentuan margin (X3), nilai tolerance adalah 0,745 dan nilai VIF adalah 1,343. Dengan melihat hasil ini, dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan tidak mengalami masalah multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel-variabel tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengevaluasi keberadaan heteroskedastisitas dalam suatu penelitian, digunakan uji Glejser. Jika nilai signifikansi probabilitas $< 0,05$, hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil pengujian Glejser :

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskidastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.174	.075		2.326	.022
Kualitas Pelayanan	.004	.002	.169	1.515	.133
Penanganan Komplain	-.003	.003	-.092	-.911	.365
Penentuan margin	-.007	.002	-.313	-2.776	.007

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diamati bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,133, variabel Penanganan Komplain (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,365, dan variabel Penentuan margin (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,007. Semua nilai signifikansi tersebut melebihi ambang batas 0,05 ($\text{sig} > 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

4.3.3 Uji Ketetapan Model

Uji akurasi model atau uji kelayakan model digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi yang digunakan cocok atau tepat dalam memprediksi nilai sebenarnya. Untuk melakukan uji ini, digunakan uji koefisien determinasi (R^2) dan uji statistik F. Berikut adalah hasil pengujian:

1. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Untuk menilai koefisien determinasi secara lebih akurat, digunakan nilai *adjusted R-square*. Nilai *adjusted R-square* mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen dan ukuran sampel. Semakin tinggi nilai *adjusted R-square*, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisiensi Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.233	1.953

a. Predictors: (Constant), Penentuan margin , Penanganan Komplain , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer, diolah 2023

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa nilai adjusted R-square pada model regresi adalah 0,257 atau 25,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan penentuan margin memberikan kontribusi sebesar 25,7% terhadap variabel pembiayaan *Murabahah*. Sisanya, sebesar 74,3%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

2. Uji Statistik (Uji F)

Statistik F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara kolektif memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Dengan demikian, pengujian statistik F membantu dalam menentukan apakah model regresi memiliki pengaruh yang signifikan secara keseluruhan.

Tabel 4. 12 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	126.414	3	42.138	11.048	.000 ^b
Residual	366.146	96	3.814		
Total	492.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penentuan margin , Penanganan Komplain , Kualitas Pelayanan

Sumber : data primer, diolah 2023

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa nilai signifikansi (sig) adalah 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan 0,05. Selain itu, nilai F hitung adalah 11,048, yang lebih besar dari nilai F tabel 2,70. Nilai-nilai ini diperoleh dengan menggunakan derajat kebebasan df1 (jumlah variabel independen dikurangi 1) sebesar 3 dan df2 (jumlah total responden dikurangi jumlah variabel independen) sebesar 97. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan penentuan margin, secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap layak dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

3. Uji T

Uji ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh individu yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model

regresi. Dalam uji ini, nilai t dihitung dari statistik t uji dan dibandingkan dengan nilai t tabel.

Tabel 4. 13 Hasil Uji T

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.493	2.713		2.762	.007		
Kualitas Pelayanan	.251	.084	.301	2.989	.004	.761	1.314
Penanganan Komplain	.215	.107	.184	2.007	.048	.917	1.091
Penentuan margin	.160	.088	.186	1.828	.071	.745	1.343

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer, diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,989 dengan signifikansi sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,70) dan signifikansi lebih kecil dari α (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *Murabahah*.

Berdasarkan tabel yang diberikan, variabel penanganan komplain memiliki nilai t hitung sebesar 2,007 dengan signifikansi sebesar 0,048. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (2,70) dan signifikansi lebih kecil dari α (0,05). Oleh karena itu, hipotesis 2 (H2) dapat diterima. Artinya,

variabel penanganan komplain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin baik penanganan komplain yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *Murabahah*.

Berdasarkan tabel yang diberikan, variabel penentuan margin memiliki nilai t hitung sebesar 1,828 dengan signifikansi sebesar 0,071. Dalam hal ini, nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (2,70) dan signifikansi lebih kecil dari α (0,05). Oleh karena itu, hipotesis 3 (H3) dapat diterima. Artinya, variabel penentuan margin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin kecil penentuan margin yang diberikan, semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *Murabahah*.

4.3 Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Setelah melakukan pengolahan data dan menerapkan berbagai uji yang relevan, berikut adalah hasil analisis yang diperoleh:

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,989 dengan signifikansi 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel 2,70, dan signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penilaian pembiayaan murabahah sebagaimana yang dialami nasabah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan BMT Bina Mandiri Insani berdampak positif terhadap kepuasan para nasabah. Ini disebabkan karena karyawannya tanggap dan memberikan hasil dan pelayanan yang jelas kepada nasabah yang ingin memanfaatkan pembiayaan Murabahah. Karyawan BMT Bina Mandiri Insani juga memberikan pelayanan dengan cepat dan memberikan pengarahan pada nasabah dalam bertransaksi. Salah satu contohnya yaitu saat karyawan mendapatkan pesan untuk mengambil uang angsuran nasabah kerumah, maka staf *funding* bergegas menuju kerumah nasabah untuk mengambil uang angsuran tersebut. Jika di bank besar pelayanan mengambil angsuran dirumah nasabah belum ada, kecuali kepada nasabah prioritas saja. Tetapi pada BMT Bina Mandiri Insani semua nasabah pembiayaan murabahah dapat menikmati pelayanan jemput bola tersebut.

Tidak hanya itu saja, karyawan mengantarkan nasabah pembiayaan untuk mencarikan barang yang sesuai keinginannya tanpa dikenakan biaya jasa tambahan, walaupun menggunakan fasilitas mobil BMT. Kualitas pelayanan yang diberikan BMT Bina Mandiri Insani tanpa membebani nasabah pembiayaan murabahah dan memudahkan syarat pengajuan pembiayaan dengan tanpa biaya admin, materai dan map ditanggung BMT. Dengan demikian, dalam penelitian ini kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan para nasabah terkait pembiayaan murabahah.

Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang dilakukan oleh (Prasetio, 2012), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi

berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian lain yang dilakukan oleh (Safitri, 2019), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dijelaskan oleh interaksi langsung antara karyawan dan nasabah, di mana kualitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah melalui respons yang diberikan oleh karyawan.

4.4.2 Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani

Berdasarkan analisis data, variabel penanganan komplain memiliki nilai t hitung sebesar 2,007 dengan signifikansi 0,048. Dalam hal ini, nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel 2,70, dan nilai signifikansi 0,048 juga lebih kecil dari α yang bernilai 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H_2) diterima.

Penilaian pembiayaan *murabahah* sebagaimana yang dialami nasabah menunjukkan bahwa penanganan komplain yang diberikan karyawan BMT Bina Mandiri Insani berdampak positif terhadap kepuasan para nasabah. Hal ini disebabkan karena kemudahan BMT dalam pengajuan komplain nasabah, serta cepatnya penanganan komplain yang diselesaikan karyawan BMT Bina Mandiri Insani. Salah satu contohnya ketika ada angsuran masuk melalui transfer, sudah diinput oleh karyawan BMT tetapi setelah itu karyawan BMT lupa untuk konfirmasi kepada nasabah kalau angsurannya sudah di terima dan diinput sampai beberapa hari. Sehingga nasabah sampai menghubungi kembali karyawan

BMT untuk menanyakan angsurannya, maka karyawan BMT langsung meminta maaf dan menjelaskan bahwa uang angsuran nasabah sudah diterima dan sudah diinput dengan bukti foto kartu angsuran yang sudah dicetak. Dengan demikian variabel penanganan komplain dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah terkait pembiayaan murabahah.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Khoiri A. H. (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik bank memberikan penanganan keluhan sesuai yang diharapkan nasabah dan tidak membedakan terhadap nasabah maka semakin puas nasabah dengan bank tersebut. Didukung juga oleh penelitian (Sepyarina, 2019) menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para nasabah.

4.4.3 Pengaruh Penentuan margin Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan *Murabahah* di BMT Bina Mandiri Insani

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa nilai t hitung dari variabel penentuan margin adalah 1,828 dengan signifikansi 0,071. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel 2,70, dan nilai signifikansi 0,071 juga lebih kecil daripada α yang bernilai 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) diterima.

Penilaian Pembiayaan Murabahah berdasarkan berbagai faktor seperti nasabah menunjukkan bahwa penentuan margin yang diberikan BMT Bina Mandiri Insani berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Walaupun margin BMT Bina Mandiri Insani sudah ditentukan, tetapi dapat menyesuaikan

kemampuan nasabah dalam mengangsur sesuai dengan musyawarah bersama. Jadi, dalam menentukan besarnya margin BMT Bina Mandiri Insani dapat turun, atau tidak harus sebesar 20%. Walaupun begitu, ada beberapa nasabah yang mengeluhkan bahwa margin BMT Bina Mandiri Insani cukup tinggi, karena mereka membandingkan margin pembiayaan murabahah pada lembaga keuangan konvensional. Tetapi yang menjadi salah satu pertimbangan mereka untuk menentukan lembaga keuangan mana yang mereka percaya untuk mengelola keuangan mereka karena menggunakan prinsip syariah.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Jannah & Hikmah, 2022) apabila margin yang ditentukan oleh BMT tersebut rendah maka semakin meningkat kepuasan nasabah, karena dengan margin rendah, nasabah merasa biaya yang ditanggung untuk pembiayaannya tidak terlalu besar sehingga pihak nasabah merasa terpuaskan karena sesuai yang diharapkan dan tidak terlalu membebani pihak anggota pembiayaan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pengujian menunjukkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah di BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali. Respon yang cepat dan bimbingan yang diberikan oleh karyawan selama transaksi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Penanganan komplain berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah di BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali. Kemudahan pengajuan komplain dan penanganan yang cepat oleh karyawan BMT berkontribusi pada kepuasan nasabah.
3. Penentuan margin berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah di BMT Bina Mandiri Insani. Perbedaan margin dengan BMT lain, seperti BMT Bina Mandiri Insani menetapkan margin sebesar 20% sedangkan BMT lain sebesar 18% dengan platfond yang sama, memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Walaupun penelitian ini telah dilakukan secara optimal, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain.:

1. Dalam penelitian ini, hanya instrumen kuesioner yang digunakan dengan membatasi kemampuan peneliti untuk lebih dapat memahami harapan konsumen.
2. Peneliti hanya mempertimbangkan variabel penanganan komplain, kualitas pelayanan dan penentuan margin yang menyiratkan bahwa mungkin adanya faktor lain yang mungkin juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.3 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini:

a. Saran bagi BMT Bina Mandiri Insani:

1. BMT Bina Mandiri Insani dapat melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada staf dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Selain itu, memastikan adanya proses komunikasi yang efektif dan transparan antara staf dan nasabah juga penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. BMT Bina Mandiri Insani perlu memperhatikan penanganan komplain dari nasabah dengan lebih baik. Membangun sistem yang efektif untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan komplain nasabah secara cepat dan tepat akan membantu meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini, dapat diberikan pelatihan kepada staf mengenai keterampilan dalam mengelola dan menyelesaikan komplain nasabah.

3. BMT Bina Mandiri Insani perlu melakukan evaluasi terhadap penentuan margin yang diterapkan pada pembiayaan murabahah. Penelitian menunjukkan bahwa penentuan margin yang lebih rendah dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan para nasabah. Maka perlu dipertimbangkan manajemen yang cermat dalam menentukan penentuan margin yang kompetitif dan seimbang agar tetap menguntungkan bagi BMT namun tetap memberikan keuntungan yang wajar bagi nasabah.
4. BMT Bina Mandiri Insani dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan meningkatkan pengalaman nasabah. Penerapan sistem digital, layanan perbankan elektronik, atau aplikasi mobile banking dapat mempermudah nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Penggunaan teknologi juga dapat membantu dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah secara lebih efektif.

b. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian ini dengan memperhatikan faktor-faktor tambahan yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
2. Peneliti berikutnya disarankan untuk mempertimbangkan inklusi variabel-variabel tambahan yang relevan terkait dengan kepuasan nasabah. Dengan melibatkan variabel-variabel tersebut, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks pembiayaan murabahah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, Y. (2016). Analisis Pembiayaan Murabahah Di Perbankan Syariah. *Jebi (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 1(02).
- Aini, A. N. (2015, April). Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo. *El- Qist*, X(01).
- Aini, Y. R. (2015). Pengaruh Pendapatan Nasabah Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pengambilan Pembiayaan Murabahah.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020, Agustus). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Bank Customer Satisfaction. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02). Doi:DOI: <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Arafat, F. (2020). Eksistensi BMT Sebagai Baitul Maal Wat Tamwil Dan Problematika Hukumnya. *Al-Qist : Journal Of Islamic Economics And Business (JIEB)*, X(01).
- Azra, A. (2003). *Berdema Untuk Semua*. Jakarta: PT. Mizan Publik.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analisis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Cravens, D. W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djazuli, A., & Yanwari, Y. (2002). *Lembaga-Lembaga Perekonomi Umat Sebuah Pengenalan*. Jakarta: Rajawali Press.
- DSN-MUI. (2006). *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. Jakarta: Gaung Persada.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GAKOPSYAH (Gerakan Koperasi Syariah). (2017). BMT. Retrieved From <https://gakopsyah.com/artikel/detail/4/bmt.html>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanafi, H. (2015). Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen. In *Manajemen* (Vol. 1). Jakarta: Universitas Terbuka.
- Handayani, A. D. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bmt Beringharjo Yogyakarta.
- Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 49-66.
- Helaluddin, H., & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia.
- Ismayli, & Zulkifli. (2020, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen). *Jurnal Real Riset*, 2(2). Retrieved From [Http://Journal.Unigha.Ac.Id/Index.Php/JRR](http://Journal.Unigha.Ac.Id/Index.Php/JRR)
- Jannah, K., & Hikmah, S. F. (2022, Juli). Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di Bmt Muamalat Kalibaru Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (Jpsda)*, II(2).
- Jeanpert, S., Jacquemier-Paquin, L., & Claye-Puaux, S. (2021). The Role Of Human Interaction In Complaint Handling. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 62. Retrieved From : Www.Elsevier.Com/Locate/Jretconser
- Karim, A. A. (2007). *Bank Islam, Wacana Ulama*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2002). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (6 Ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada.
- Khoiri, A. H. (2021, Desember). The Effect Of Service Quality And Complains Handling On Customer Satisfaction And Loyalty At Shariah Bank BNI Semarang. *Jurnal Syarikah*, VII(7), 173.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang. *Diponegoro Journal Of Islamic*

Economics And Business (DJIB), I(1). Retrieved From <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djib/index>

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Krismanto, A. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Tesis : Program Studi Magister Manajemen*.
- Kusumawardani, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan).
- Lathif, A. A. (2012). Konsep Dan Aplikasi Akad Murabahah Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *AHKAM (Jurnal Ilmu Syariah)*, VII(2).
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radektama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Lupioadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malian, M. (2016, Juli). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, II(2).
- Martanti, C. D. (2017). Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Deposito Mudharabah Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo. *Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*.
- Maxham, J. G., & Netemeyer, R. G. (2002). Modeling Customer Perceptions Of Complaint Handling Over Time: The Effects Of Perceived Justice On Satisfaction And Intent. *Journal Of Retailing*, 78(4). Doi:10.1016/S0022-4359(02)00100-8
- Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesi. (2004). No.91/Kep/M.KUKMI/IX/2004. *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*.
- Mohamed OA Bushara, S. M. (2018, Januari). Perceived Service Quality And Customer Satisfaction In Banking Performance: An Empirical Study In Sudanese Agricultural Bank, Wad Medani Branch, Sudan (2015). *GSL Journal Of Banking And Finance*. Retrieved From <https://www.researchgate.net/publication/323225228>

- Morteza Zihayat, A. A., & Heidar Davoudi, M. K. (2021). Leveraging Non-Respondent Data In Customer Satisfaction Modeling. *Journal Of Business Research*(153), 112–126. Retrieved Desember 2021, From [Www.Elsevier.Com/Locate/Jbusres](http://www.elsevier.com/locate/jbusres)
- Mousavi, M., & Esfidani, M. R. (2013). Comprehensif Model Of Customers Complain Behavior1. *Internasional Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, III(5).
- Mursid, F. (2018). Kebijakan Regulasi Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Di Indonesia. *Nuran*, VIII(02).
- Noviyanti, I. (2018, Februari). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen FORKAMMA*, 2(2).
- Nurchahyo, A. A., & Aslamatis, N. (2022, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4). Retrieved From [Http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/Mas/Article/View/13381](http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/mas/article/view/13381)
- OJK . (2019). Laporan Keuangan.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2018). Laporan Keuangan.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2018). Statistik.
- OJK (Otoritas Jasa Keuangan). (2019). Statistik.
- OJK. (2016). *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*. Retrieved Desember 2021, From [Https://Www.Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Syariah/Berita-Dan-Kegiatan/Publikasi/Documents/Pages/Buku-Standar-Produk-Perbankan-Syariah-Murabahah/Buku%20Standar%20Produk%20Murabahah.Pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/documents/pages/buku-standar-produk-perbankan-syariah-murabahah/buku%20standar%20produk%20murabahah.pdf)
- Oktaviani, N. (2016). Peran Bmt Nu Cabang Tlanakan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Nelayan Di Desa Branta Pesisir Pamekasan.
- Permatasari, I., Giriati, Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023, Januari). The Impact Of Complaint Handling And Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Customers Of Pontianak Branch Of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal Of Economics, Business And Management*, 6(1).
- Prasada, E. A. (2020). *Figur Hukum Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Sebagai Lembaga Ekonomi Kerakyatan*. Banyumas: CV. Pena Persada.

- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, *I*(4).
- Prihartini, E. (2019, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bgai Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariahmandiri Kantor Cabang Majalengka). *Co-Managemen*, *I*(3).
Doi:<https://doi.org/10.32670/Comanagement.V2i2.122>
- Priyatno, D. (2011). *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom.
- Rahman, A., & Pratama, E. (2016, Agustus). Penetapan Margin Dalam Pembiayaan Murabahah. *Islaminomic*, *VII*(2).
- Rahman, S. (2019, Januari). The Effect Of Quality Service And Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, *7*(1), 301 – 310.
- Rahmani, N. A. (2016). Metodologi Penelitian Ekonomi. 31-34.
- Rasyid, S. A., & Pujihastutik, U. (1999/2000). Pendirian Dan Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil Di Lingkungan Pondok Pesantren. *Dirjen Depag*.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus. *Iqtishadia*, *IX*(2). Retrieved From <https://dx.doi.org/10.21043/Iqtishadia.V9i2>
- Sadrah, E. (2004). *BMT Dan Bank Islam: Instrumen Lembaga Keuangan Syari'ah*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Safitri, E. N. (2019, Desember). Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di BPRS Metro. *Finansia*, *II*(2), 145.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.
- Santoso, J. B. (2019, April). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *6*(1). Doi:<https://doi.org/10.36406/Jam.V16i01.271>
- Sari, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murobahah BMT Pahlawan Tulungagung Dan BMT Muamalah Tulungagung. *Skripsi*.

- Sepyarina, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BTM Bimu Bandar Lampung). *Skripsi*.
- Setiady, T. (2014, Juli-September). Pembiayaanmurabahahdalam Perspektiffiqhislam, Hukum Positif Dan Hukumsyariah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, VIII(03).
- Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Siregar, B. S. (2021). Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Bank Syariah Mnadiri KCP Gunung Tua). *Skripsi*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publisng.
- Sudjana, K., & Rizkison. (2020). Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, VI(02). Retrieved From [Http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie](http://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN* (1 Ed., Vol. I). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarmi, S. (2018). Pendistribusian Dana Zakat Infak Sedekah (ZIS) Untuk Pemberdayaan Masyarakat Studi Kasus BMT Amanah Ummah Sukoharjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, IV(02). Doi:[Https://Doi.Org/10.29040/Jiei.V4i2.261](https://Doi.Org/10.29040/Jiei.V4i2.261)
- Suryani. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya. *Skripsi : Jurusan Manajemen*.
- Tjiptono, F. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan Dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (Pertama Ed.). Yogyakarta: Andi.


- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ubaydillah, A. H., & Rahayu, Y. S. (2022). The Effect Of Margin, Service Quality And Collateral On Murobahah Financing Of Small And Medium Enterprises. *International Conference Of Islamic Economics And Business 8th*.
- Yazid, M. (2012). *Fiqh Muamalah*. Modul- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Zahara, R. N., & Hidayat, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Di Kota Batam. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 150-156.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu (bulan) 2022-2023																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal			X	X	X	X	X	X	X																			
2	Konsultasi							X	X	X	X																		
3	Pendaftaran Seminar Proposal											X																	
4	Ujian Seminar Proposal														X														
5	Revisi Proposal															X	X												
6	Pengumpulan Data																	X	X	X									
7	Analisis Data																			X	X								
8	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																				X								
9	Pendaftaran Munaqosah																				X								
10	Ujian Munaqosah																					X							
11	Revisi Skripsi																						X						

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



KSPPS BINA MANDIRI INSANI

Amanah, Syariah, Barokah
Dusun III, Rt 004 Rw 002, Randusari, Teras, Boyolali
Telp. 0812 3883 0440 || e-mail : bimainsani354@gmail.com

Boyolali, 04 Mei 2023

Perihal : Pemberian Izin Penelitian
Kepada Yth.
Universitas Islam Negeri Surakarta
Di tempat

Menganggapi surat dari Universitas Islam Negeri Surakarta, Nomor surat: B-1089/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/05/2023 tertanggal 04 Mei 2023 tentang permohonan izin penelitian di BMT Bina Mandiri Insani, dengan ini saya:


Nama : Umar Chamdani
Jabatan : Manager BMT

Memberikan izin kepada

Nama : Nur Isna Fauziah Latif
NIM : 195231270
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Selama : 04-25 Mei 2023

Demikian, atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

Hormat Kami,



BMIS
KSPPS BINA MANDIRI INSANI

Umar Chamdani
Manager BMT

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan margin
Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah
(Pada pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali)

A. Identitas Responden

Berikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan:

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : Pria Wanita

3. Umur : 25-30 tahun 35-40 tahun

4. Pekerjaan : Wiraswasta Pegawai Swasta PNS
 Lainnya

5. Lama menggunakan pembiayaan murabahah : <1 tahun
 1-3 tahun
 4-6 tahun
 >6 tahun

6. Penghasilan rata-rata sebulan : < Rp. 3.000.000,-
 Rp.3.000.000,- – Rp. 5.000.000,-
 Rp. 5.100.000,- – Rp. 6.500.000,-
 > Rp. 7.000.000,-

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan
2. Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban :
(SS) = Sangat Setuju
(S) = Setuju

(TS) = Tidak Setuju

(STS) = Sangat Tidak Setuju

3. Berikan tanda ceklis (√) pada kolom isian yang telah disediakan dengan pilihan anda.

C. Pertanyaan

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) yang digunakan di BMT Bina Mandiri Insani memadai					
2.	Karyawan memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat					
3.	BMT Bina Mandiri Insani dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data nasabah					
4.	Karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah khususnya pembiayaan murabahah					
5.	Kemudahan untuk menghubungi BMT Bina Mandiri Insani					
6.	Karyawan dapat merespon permintaan nasabah dengan tanggap					

Variabel Penanganan Komplain (X2)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	BMT Bina Mandiri Insani sigap dalam menangani complain					
2.	BMT Bina Mandiri Insani menyelesaikan complain dengan cepat dan tepat					

3.	BMT Bina Mandiri Insani memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain nasabah					
4.	BMT Bina Mandiri Insani dapat langsung menerima komplain dari nasabah					
5.	Nasabah merasa puas dengan penanganan komplain yang dilakukan BMT Bina Mandiri Insani					

Varibel Penentuan margin (X3)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Margin keuntungan yang telah disepakati oleh BMT Bina Mandiri Insani dan nasabah sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Dalam penetapan margin BMT Bina Mandiri Insani bermusyawarah dengan nasabah					
3.	Kelancaran dalam melakukan angsuran membuat saya mudah mengajukan pembiayaan kembali					
4.	Margin pembiayaan murabahah yang ditetapkan BMT Bina Mandiri Insani pada pembiayaan murabahah ringan (tidak memberatkan) nasabah					
5.	Besaran margin sesuai dengan kemampuan nasabah					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Kualitas layanan BMT Bina Mandiri Insani sangat baik					
2.	BMT Bina Mandiri Insani mempunyai fasilitas gedung yang memadai					
3.	Pilihan yang tepat bertransaksi pembiayaan murabahah untuk menggunakan jasa BMT Bina Mandiri Insani kembali					
4.	Saya merasa puas menggunakan jasa BMT Bina Mandiri Insani					
5.	Saya berniat untuk merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang					

Lampiran 4 Tabulasi Data Responden

Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

NO	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	TOTAL_KP
1	3	5	4	5	4	4	25
2	5	4	5	4	5	4	27
3	4	4	4	5	4	5	26
4	5	5	5	4	5	4	28
5	4	4	3	4	3	4	22
6	3	4	3	5	5	4	24
7	5	5	5	4	4	5	28
8	4	5	4	5	4	5	27
9	4	4	4	4	3	4	23
10	5	5	5	5	5	4	29
11	4	2	4	4	3	3	20
12	5	5	4	5	4	5	28
13	5	5	5	5	4	4	28
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	5	4	4	5	27
17	4	4	5	4	5	4	26
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	5	4	4	5	4	27
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	4	4	28
22	3	5	5	5	4	5	27
23	5	4	4	5	4	4	26
24	4	4	4	5	4	4	25
25	5	5	5	5	4	4	28
26	5	5	5	5	3	4	27
27	5	5	5	5	3	3	26
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	4	4	5	4	4	26
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	3	3	3	4	21
32	5	4	5	5	5	5	29
33	4	3	4	4	5	3	23
34	5	4	4	4	5	4	26
35	5	3	4	4	4	3	23
36	4	5	5	5	4	4	27
37	4	4	4	4	4	4	24

38	5	5	4	5	5	4	28
39	4	4	4	4	4	3	23
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	4	5	29
42	4	4	4	4	4	4	24
43	5	4	5	4	4	4	26
44	5	5	4	5	5	4	28
45	4	5	4	5	4	5	27
46	5	5	5	5	5	4	29
47	4	4	4	5	4	5	26
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	5	4	4	25
50	5	4	4	5	3	3	24
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	4	5	5	4	26
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	4	5	5	4	28
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	4	4	24
58	3	4	5	4	4	4	24
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	3	3	3	3	20
61	4	4	4	4	3	3	22
62	5	4	5	4	4	4	26
63	4	5	5	4	4	4	26
64	5	5	5	5	5	3	28
65	4	4	5	4	4	4	25
66	5	5	5	5	4	5	29
67	4	4	4	4	4	4	24
68	5	5	5	5	5	5	30
69	4	3	4	5	4	4	24
70	4	3	4	4	3	3	21
71	5	5	5	5	4	5	29
72	5	5	5	5	5	5	30
73	5	5	4	4	4	4	26
74	5	5	5	5	4	5	29
75	4	4	5	4	5	4	26
76	5	5	5	4	4	4	27
77	5	5	4	5	4	5	28
78	5	5	5	5	5	5	30

79	5	5	5	5	5	5	30
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	5	5	5	30
85	4	4	4	4	4	4	24
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	5	5	5	4	4	27
88	4	5	5	5	3	4	26
89	4	4	5	5	4	4	26
90	4	5	4	5	4	3	25
91	4	4	4	5	4	4	25
92	5	4	4	5	3	4	25
93	5	4	5	5	4	4	27
94	3	4	5	4	3	4	23
95	4	5	5	5	4	4	27
96	4	3	5	5	5	4	26
97	4	3	4	5	3	3	22
98	4	3	5	5	3	3	23
99	4	4	4	4	3	3	22
100	4	5	5	5	4	5	28

Tabulasi Data Penelitian Variabel Penanganan Komplain (X2)

NO	PK_1	PK_2	PK_3	PK_4	PK_5	TOTAL_PK
1	5	4	5	4	4	22
2	5	5	4	5	4	23
3	5	4	5	4	5	23
4	5	5	4	5	4	23
5	4	4	5	4	4	21
6	3	5	4	5	5	22
7	4	4	5	4	4	21
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	5	5	5	24
10	4	4	4	4	5	21
11	5	4	5	4	4	22
12	5	4	5	4	5	23
13	4	5	4	5	5	23
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	4	4	5	4	4	21
17	4	5	5	5	5	24
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	5	5	5	24
20	5	5	5	5	4	24
21	5	4	4	4	5	22
22	4	5	4	5	4	22
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	4	5	4	22
26	5	5	4	5	5	24
27	5	4	5	4	5	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	5	4	5	4	22
30	5	4	5	4	5	23
31	4	5	4	5	4	22
32	4	5	5	5	4	23
33	5	4	4	4	5	22
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	4	5	5	24
36	5	5	4	5	4	23
37	4	3	5	3	4	19
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	3	4	18

40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	5	5	4	23
42	5	4	4	4	5	22
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	4	5	23
45	5	5	4	5	4	23
46	4	5	5	5	4	23
47	4	5	4	5	4	22
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	4	5	5	24
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	5	25
53	5	5	4	5	5	24
54	4	4	5	4	4	21
55	5	4	5	4	5	23
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	3	4	4	19
58	4	3	4	3	3	17
59	5	4	5	4	5	23
60	3	4	4	4	3	18
61	5	4	4	5	5	23
62	5	3	4	4	4	20
63	4	4	5	4	4	21
64	5	4	3	4	4	20
65	4	5	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	3	4	19
68	5	5	5	4	5	24
69	4	5	4	5	4	22
70	4	4	3	4	4	19
71	4	4	4	5	3	20
72	5	5	4	4	5	23
73	4	4	4	3	4	19
74	4	5	5	4	4	22
75	5	5	5	4	5	24
76	4	4	5	5	4	22
77	4	4	4	5	4	21
78	3	4	3	4	3	17
79	4	4	4	4	4	20
80	4	5	4	4	4	21

81	5	5	5	4	5	24
82	4	4	5	4	4	21
83	4	5	5	4	4	22
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	5	4	4	21
87	4	3	4	3	4	18
88	4	5	4	4	4	21
89	4	4	4	4	3	19
90	4	5	4	4	3	20
91	4	5	4	5	4	22
92	5	4	5	4	4	22
93	4	5	4	4	4	21
94	4	5	4	5	4	22
95	4	4	4	4	5	21
96	5	4	5	4	4	22
97	5	4	5	4	4	22
98	5	4	5	4	4	22
99	4	3	4	4	4	19
100	4	5	4	4	4	21

Tabulasi Data Penelitian Variabel Penentuan margin (X3)

NO	TM_1	TM_2	TM_3	TM_4	TM_5	TOTAL_TM
1	4	4	5	5	4	22
2	5	4	5	5	5	24
3	5	4	4	5	5	23
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	5	4	21
7	3	2	5	3	3	16
8	4	5	4	4	4	21
9	4	3	4	4	4	19
10	4	5	5	4	4	22
11	5	4	4	4	5	22
12	5	4	4	5	5	23
13	4	3	3	4	4	18
14	4	5	4	4	4	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	4	3	4	5	21
17	3	4	3	4	3	17
18	4	3	3	4	4	18
19	5	4	4	4	5	22
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	4	5	5	24
22	3	4	4	4	4	19
23	5	4	4	5	5	23
24	4	4	4	4	3	19
25	5	5	4	4	5	23
26	4	4	4	5	4	21
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	5	5	4	22
30	5	5	5	5	5	25
31	3	3	3	4	3	16
32	5	5	4	5	5	24
33	3	3	3	5	3	17
34	5	4	5	4	5	23
35	4	3	4	4	4	19
36	5	4	5	4	5	23
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	4	5	4	22
39	4	3	3	5	4	19

40	2	2	4	4	2	14
41	4	4	5	5	4	22
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	4	5	4	22
44	4	4	5	5	4	22
45	5	5	5	5	5	25
46	5	4	5	4	5	23
47	5	5	5	4	5	24
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	4	4	3	17
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	4	3	17
54	4	3	3	4	4	18
55	5	4	5	5	5	24
56	5	5	5	4	3	22
57	3	2	3	4	3	15
58	4	3	3	3	2	15
59	4	3	5	5	4	21
60	5	4	3	4	5	21
61	3	4	5	5	3	20
62	4	4	3	4	4	19
63	4	4	3	5	4	20
64	5	2	2	5	5	19
65	3	3	4	4	3	17
66	3	3	3	5	3	17
67	4	4	3	5	4	20
68	4	5	5	5	4	23
69	3	4	4	4	3	18
70	4	3	3	4	4	18
71	4	4	4	5	4	21
72	4	3	5	5	4	21
73	3	3	4	3	3	16
74	4	4	4	4	4	20
75	3	3	3	5	3	17
76	4	4	5	5	4	22
77	4	4	5	5	4	22
78	4	4	4	5	4	21
79	4	4	5	5	4	22
80	4	3	5	4	4	20

81	5	4	5	5	5	24
82	4	4	5	5	4	22
83	4	4	4	5	4	21
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	5	4	4	21
86	4	4	5	4	4	21
87	3	3	5	4	3	18
88	4	4	5	4	4	21
89	3	3	4	4	3	17
90	4	4	5	4	4	21
91	4	3	4	4	4	19
92	5	4	5	4	5	23
93	4	3	4	4	4	19
94	4	3	4	4	4	19
95	3	4	4	3	4	18
96	4	4	4	4	4	20
97	3	4	4	5	3	19
98	4	3	5	4	4	20
99	4	4	3	4	4	19
100	4	4	5	4	4	21

Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

NO	KN_1	KN_2	KN_3	KN_4	KN_5	TOTAL_KN
1	5	4	5	4	5	23
2	4	5	5	5	5	24
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	4	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	4	21
10	5	4	5	4	5	23
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	4	5	4	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	4	4	5	22
16	5	3	4	3	4	19
17	4	4	4	4	4	20
18	4	5	4	5	4	22
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	4	5	5	5	4	23
22	5	4	4	4	5	22
23	4	5	4	5	4	22
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	4	5	4	23
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	4	5	5	24
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	4	4	5	22
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	3	3	4	17
34	4	5	4	5	4	22
35	5	4	5	4	3	21
36	5	4	3	4	4	20
37	4	4	3	4	5	20
38	4	3	3	3	4	17
39	5	4	4	4	5	22

40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	4	5	5	24
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	5	22
44	5	4	5	4	5	23
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	5	5	4	23
47	4	5	4	5	4	22
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	4	20
53	5	4	4	4	5	22
54	4	3	4	3	4	18
55	5	4	5	4	5	23
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	5	4	5	4	5	23
59	5	5	5	5	5	25
60	3	3	4	3	3	16
61	5	5	4	5	5	24
62	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	4	5	22
64	5	5	5	5	5	25
65	4	5	4	5	4	22
66	5	4	5	4	5	23
67	5	4	4	4	5	22
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	4	3	4	3	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	4	5	5	5	5	24
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	4	5	5	24
80	4	4	5	4	4	21

81	5	5	4	5	5	24
82	4	5	5	5	4	23
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	5	4	4	21
87	5	4	5	4	5	23
88	4	5	4	5	4	22
89	4	4	5	4	4	21
90	4	4	3	4	4	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	5	5	5	4	23
93	4	4	5	4	4	21
94	4	4	4	4	4	20
95	4	3	4	3	4	18
96	4	5	5	5	4	23
97	5	4	5	4	5	23
98	4	5	4	5	4	22
99	4	5	4	5	4	22
100	4	5	4	5	5	23

Lampiran 5 Hasil Uji Penelitian

1. Uji Deskriptif**a. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	28	28%
Wanita	72	72%
Total	100	100%

b. Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentase
25-30 tahun	58	58%
35-40 tahun	42	42%
Jumlah	100	100%

c. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Wiraswasta	30	30%
2.	Pegawai Swasta	19	19%
3.	PNS	26	26%
4.	Lain-lain	25	25%
Jumlah		100	100%

d. Lama Menggunakan Pembiayaan *Murabahah*

No	Lama menggunakan	Jumlah	Presentase
1.	< 1 tahun	28	28%
2.	1-3 tahun	40	40%
3.	4-6 tahun	22	22%
4.	> 6 tahun	10	10%
Jumlah		100	100%

KP_6	Pearson Correlation	.347**	.577**	.419**	.423**	.507**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_KP	Pearson Correlation	.668**	.779**	.691**	.641**	.723**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Penanganan komplain (X2)

Correlations

		PK_1	PK_2	PK_3	PK_4	PK_5	TOTAL_PK
PK_1	Pearson Correlation	1	.122	.337**	.145	.572**	.643**
	Sig. (2-tailed)		.228	.001	.149	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PK_2	Pearson Correlation	.122	1	.130	.710**	.290**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.228		.197	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PK_3	Pearson Correlation	.337**	.130	1	.089	.349**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.001	.197		.377	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PK_4	Pearson Correlation	.145	.710**	.089	1	.262**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.149	.000	.377		.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PK_5	Pearson Correlation	.572**	.290**	.349**	.262**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.008		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_PK	Pearson Correlation	.643**	.692**	.567**	.675**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Penentuan margin (X3)

Correlations

		TM_1	TM_2	TM_3	TM_4	TM_5	TOTAL_TM
TM_1	Pearson Correlation	1	.546**	.267**	.290**	.884**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TM_2	Pearson Correlation	.546**	1	.429**	.349**	.530**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TM_3	Pearson Correlation	.267**	.429**	1	.193	.287**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.055	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TM_4	Pearson Correlation	.290**	.349**	.193	1	.341**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.055		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TM_5	Pearson Correlation	.884**	.530**	.287**	.341**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_TM	Pearson Correlation	.823**	.798**	.621**	.554**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		KN_1	KN_2	KN_3	KN_4	KN_5	TOTAL_KN
KN_1	Pearson Correlation	1	.322**	.407**	.322**	.804**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

KN_2	Pearson Correlation	.322**	1	.442**	.974**	.414**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN_3	Pearson Correlation	.407**	.442**	1	.442**	.405**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN_4	Pearson Correlation	.322**	.974**	.442**	1	.414**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN_5	Pearson Correlation	.804**	.414**	.405**	.414**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_KN	Pearson Correlation	.714**	.838**	.700**	.838**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Reabilitas

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

b. Penanganan Komplain (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	5

c. Penentuan margin (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

d. Kepuasan nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

4. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92313473
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.103
	Positive	.066
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.11 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

5. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.493	2.713		2.762	.007		
Kualitas Pelayanan	.251	.084	.301	2.989	.004	.761	1.314
Penanganan Komplain	.215	.107	.184	2.007	.048	.917	1.091
Penentuan margin	.160	.088	.186	1.828	.071	.745	1.343

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

6. Heteroskidastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.174	.075		2.326	.022
Kualitas Pelayanan	.004	.002	.169	1.515	.133
Penanganan Komplain	-.003	.003	-.092	-.911	.365
Penentuan margin	-.007	.002	-.313	-2.776	.007

a. Dependent Variable: ABS_RES

7. UJI R2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.233	1.953

a. Predictors: (Constant), Penentuan margin , Penanganan Komplain , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

8. UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126.414	3	42.138	11.048	.000 ^b
	Residual	366.146	96	3.814		
	Total	492.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penentuan margin , Penanganan Komplain , Kualitas Pelayanan

9. UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.493	2.713		2.762	.007		
Kualitas Pelayanan	.251	.084	.301	2.989	.004	.761	1.314
Penanganan Komplain	.215	.107	.184	2.007	.048	.917	1.091
Penentuan margin	.160	.088	.186	1.828	.071	.745	1.343

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 6 Cek Plagiasi

SKRIPSI_NUR_ISNA_F.L_1.docx

ORIGINALITY REPORT

22%	22%	13%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	3%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.iaida.ac.id Internet Source	1%
6	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
8	wisuda.unissula.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama : Nur Isna Fauziah Latif
2. Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 27 Oktober 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jl. Gondang Joyo No. 38
RT001/003, Kasuran, Gajahan,
Colomadu, Kab. Karanganyar
6. Email : nurisna2009@gmail.com

B. Pendidikan

1. SD N 01 Gajahan : 2005-2011
2. SMP N 03 Coloamdu : 2011-2014
3. SMK N 01 Sawit Boyolali : 2014-2017
4. UIN Raden Mas Said Surakarta : 2019-2023